

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Rekapitulasi Data Jumlah Tamu yang Menginap di Kota Bandung Tahun 2010 Hingga 2015	1
Gambar I.2 Pencapaian <i>Actual Revenue</i> dan <i>Budget</i> Hotel XYZ	2
Gambar I.3 Kategori Keluhan pelanggan.....	4
Gambar II.1 Model Kano	16
Gambar II.2 Lapisan interaksi pada metode <i>Service Blue Print</i>	19
Gambar II.3 <i>Framework</i> Integrasi metode <i>Service Quality</i> dan Kano.....	25
Gambar III.1 Model Konseptual	26
Gambar III.2 Sistematisa Pemecahan Masalah	27
Gambar III.3 Sistematisa Pemecahan Masalah (lanjutan).....	28
Gambar III.4 Sistematisa Pemecahan Masalah (lanjutan).....	29
Gambar V.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar V.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar V.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Gambar V.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama menginap di Hotel	58
Gambar V.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung ke Hotel.....	58
Gambar V.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per bulan	59
Gambar V.7 <i>Service Blue Print</i> Hotel XYZ	74
Gambar V.8 <i>Service Blue Print</i> Hotel XYZ (lanjutan)	75
Gambar V.9 <i>Service Blue Print</i> Hotel XYZ (lanjutan)	76